

(19)日本国特許庁(JP)

(12)公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-366635

(P2002-366635A)

(43)公開日 平成14年12月20日(2002.12.20)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	FI	キーワード(参考)
G06F 17/60	124	G06F 17/60	124
	138		138
	162		162 A

審査請求 未請求 請求項の数9

OL

(全11頁)

(21)出願番号 特願2001-169333(P2001-169333)

(22)出願日 平成13年6月5日(2001.6.5)

(71)出願人 501154758

株式会社ビックビーカン

東京都豊島区東池袋一丁目6番7号

(72)発明者 安積 克彦

東京都豊島区東池袋一丁目6番7号 株式会

社ビックビーカン内

(74)代理人 100068755

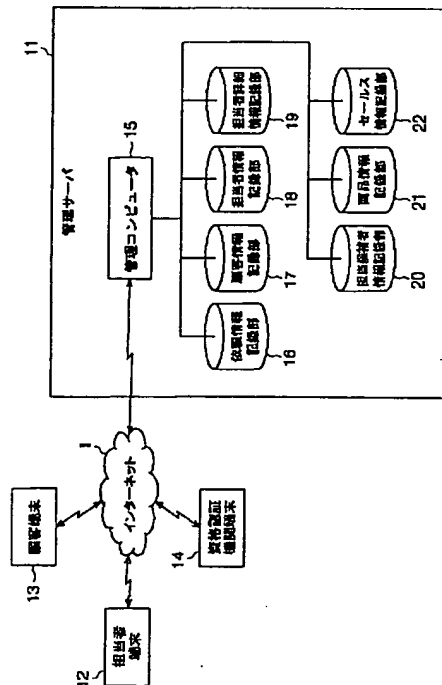
弁理士 恩田 博宣 (外1名)

(54)【発明の名称】 顧客サポートシステムにおける担当者認証方法、担当者割当方法及びアイテム受注方法

(57)【要約】

【課題】 顧客サポートをより効率的に行うことができるシステムを提供すること。

【解決手段】 担当者端末12は、インターネットIを介して管理コンピュータ15と担当者情報や依頼情報の送受信を行う。顧客端末13は、インターネットIを介して管理コンピュータ15と依頼情報や顧客情報の送受信を行う。資格認証機関端末14は、インターネットIを介して管理コンピュータ15と認証情報の送受信を行う。担当者端末12から担当者登録が行われると、管理コンピュータ15は資格認証機関端末14に担当者が所定スキルを有するか否かを審査する。審査に合格した担当者が15に登録される。顧客サポートを依頼する顧客は依頼情報を管理コンピュータ15に送信すると、依頼条件に適合した担当者を抽出して担当者を割り当てる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客に提供するアイテムについて、顧客の要求に基づき複数の担当候補者群から担当者を割り当てて、その担当者にサポートサービスを行わせる顧客サポートシステムにおいて、

管理コンピュータが、

少なくとも担当者のサポートサービスについてのスキルに関する情報を含む担当者情報を受け入れるとともに、この担当者情報と担当者を識別する担当者識別子とを関連づけて担当者情報記録手段に記録する段階と、

前記担当者情報のサポートサービスについてのスキルに関する情報を認証端末に送信する段階と、

前記認証端末が前記管理コンピュータから受信した前記担当者情報のサポートサービスについてのスキルに関する情報とこの認証端末が記録する情報との比較により、この担当者の適性を審査した審査結果を受信する段階と、

前記審査結果に基づき担当者を認証するか否かの認証情報を前記担当者情報記録手段に記録する段階とを有することを特徴とする顧客サポートシステムにおける担当者認証方法。

【請求項2】 前記担当者情報のサポートサービスについてのスキルに関する情報は、少なくとも複数のスキルレベル及び複数の種類のスキルのいずれか一方から構成されるとともに、前記認証情報は複数のスキルレベル又は複数の種類のスキル毎に前記担当者情報記録手段に記録することを特徴とする請求項1に記載の顧客サポートシステムにおける担当者認証方法。

【請求項3】 前記認証端末が記録する情報は、資格認証機関が認証するスキル情報であることを特徴とする請求項1又は2に記載の顧客サポートシステムにおける担当者認証方法。

【請求項4】 顧客に提供するアイテムについて、顧客の要求に基づき複数の担当候補者群から担当者を割り当てて、その担当者にサポートサービスを行わせる顧客サポートシステムにおいて、

管理コンピュータが、

少なくとも顧客の所在地及びサポートサービス実施の日時についての情報を含む顧客サポート依頼情報を受け入れるとともに、この依頼情報と顧客を識別する顧客識別子とを関連づけて依頼情報記録手段に記録する段階と、少なくとも担当者の所在地及びサポートサービス実施可能日時についての情報を含む担当者情報及びこの担当者情報と担当者を識別する担当者識別子とを関連づけて担当者識別子毎に担当者情報記録手段に記録する段階と、前記依頼情報の所在地情報及びサポートサービス実施の日時情報、並びに担当者情報の所在地情報及びサポートサービス実施可能日時情報に基づき、一以上の担当候補者を抽出して担当候補者記録手段に記録する段階と、

前記担当候補者記録手段に記録された担当候補者の端末

に依頼問い合わせ情報を送信する段階と、

担当候補者の端末から送信された回答情報に基づき、前記顧客の依頼情報を担当する担当者を決定して依頼情報記録手段に記録する段階とを有することを特徴とする顧客サポートシステムにおける担当者割当方法。

【請求項5】 前記担当候補者を抽出して担当候補者記録手段に記録する段階は、担当候補者が担当可能な所定領域に関する情報を前記担当者記録手段に記録するとともに、前記顧客の所在地がこの所定領域内にあるか否かによって担当候補者を抽出することを特徴とする請求項4に記載の顧客サポートシステムにおける担当者割当方法。

【請求項6】 前記依頼情報にはサポートの対象となるアイテムを識別するアイテム識別子がさらに含まれるとともに、前記担当者情報にはその担当者が担当可能なアイテム識別子がさらに含まれており、

前記担当候補者を抽出して担当候補者記録手段に記録する段階は、依頼情報のアイテム識別子に該当する担当候補者を抽出するものであることを特徴とする請求項4又は5に記載の顧客サポートシステムにおける担当者割当方法。

【請求項7】 顧客に提供するアイテムについて、顧客の要求に基づき複数の担当候補者群から担当者を割り当てて、その担当者にサポートサービスを行わせる顧客サポートシステムにおいて、

管理コンピュータが、

少なくとも顧客の所在地及びサポートサービス実施の日時についての情報を含む顧客サポート依頼情報を受け入れるとともに、この依頼情報と顧客を識別する顧客識別子とを関連づけて依頼情報記録手段に記録する段階と、前記顧客のサポートサービスを実施する担当者の情報及び担当者を識別する担当者識別子とを関連づけて担当者情報記録手段に記録する段階と、

1以上のアイテムに関する情報をアイテム記録手段に記録する段階と、

少なくとも前記顧客の顧客端末及びこの顧客を担当する担当者の端末のいずれかから、この顧客の要求するアイテム又はこの担当者が推薦するアイテムについての情報送信要求を受信する段階と、

受信した前記情報送信要求に基づいて、前記アイテム記録手段からアイテム情報を前記顧客端末及び前記担当者端末のいずれかに送信する段階と、

前記顧客端末及び前記担当者端末のいずれかから、前記アイテムについての注文情報を受信する段階と、

前記注文情報を識別する注文情報識別子と、前記顧客識別子及び前記担当者識別子とを関連づけて注文情報記録手段に記録する段階とを有することを特徴とする顧客サポートシステムにおけるアイテム受注方法。

【請求項8】 前記注文情報記録手段に記録された前記担当者識別子に該当する担当者に、所定のポイントを付

与して前記担当者情報記録手段に記録する段階をさらに有することを特徴とする請求項7に記載の顧客サポートシステムにおけるアイテム受注方法。

【請求項9】 前記注文情報記録手段に記録された前記顧客識別子に該当する担当者に、所定のポイントを付与して前記顧客情報記録手段に記録する段階をさらに有することを特徴とする請求項7又は8に記載の顧客サポートシステムにおけるアイテム受注方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客サポートシステムにおける担当者認証方法、担当者割当方法及びアイテム受注方法に関する。

【0002】

【従来の技術】近年、コンピュータをはじめとするいわゆるハイテク機器の普及により、これらの購買者層が増大する傾向にある。そしてこの増大傾向に伴い、ハイテク機器を購入する顧客が販売業者側に、ハイテク機器等のセッティングや使用方法についてサポートを求めていることが多くなっている。

【0003】このような要求に対応すべく、ハイテク機器の販売業社は、カスタマセンターを設置している。このカスタマセンターとは、販売業社が取り扱うハイテク機器についての商品知識を有する顧客担当エンジニアが、顧客からの電話による質問の返答、顧客の所在地（自宅又は会社等）に出向いてセッティング及び保守等を行うものである。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】ところが、購買者層の増大に応じて、カスタマセンターへの問い合わせが増加すると、従来のカスタマセンターでは十分な対応ができないという問題が生じた。この点、電話対応を行う顧客担当エンジニアを増員させることが考えられるが、通常、顧客の問い合わせについては、電話を介して説明するより顧客の所在地に直接出向いた方が容易に解決する場合が多いため、適切な解決手段とはいえない。また、顧客の所在地に派遣する顧客担当エンジニアを増員させることも考えられるが、サポートを必要とする顧客が散在する場合には、移動時間の考慮やスケジュール調整が複雑となり、効率的に顧客担当エンジニアを顧客の所在地に派遣することができない。また、顧客担当エンジニアを増員した場合、常に所定数の問い合わせがあるとは限らないため、問い合わせが少ない場合には、余剰人員となってしまう、ひいてはコスト増となってしまう。また、このような顧客担当エンジニアは、直接顧客の所在地に派遣されるので、顧客が新たな商品の購入を希望したり、別のサービスの提供を希望する場合に、これに対応できれば、顧客へのサービス上望ましい。

【0005】本発明は、顧客サポートをより効率的に行うことができるシステムを提供することにある。

【0006】

【課題を解決するための手段】上記問題点を解決するために、請求項1に記載の発明は、顧客に提供するアイテムについて、顧客の要求に基づき複数の担当候補者群から担当者を割り当てて、その担当者にサポートサービスを行わせる顧客サポートシステムにおいて、管理コンピュータが、少なくとも担当者のサポートサービスについてのスキルに関する情報を含む担当者情報を受け入れるとともに、この担当者情報と担当者を識別する担当者識別子とを関連づけて担当者情報記録手段に記録する段階と、前記担当者情報のサポートサービスについてのスキルに関する情報を認証端末に送信する段階と、前記認証端末が前記管理コンピュータから受信した前記担当者情報のサポートサービスについてのスキルに関する情報とこの認証端末が記録する情報との比較により、この担当者の適性を審査した審査結果を受信する段階と、前記審査結果に基づき担当者を認証するか否かの認証情報を前記担当者情報記録手段に記録する段階とを有することを要旨とする。

【0007】請求項2に記載の発明は、請求項1に記載の顧客サポートシステムにおける担当者認証方法において、前記担当者情報のサポートサービスについてのスキルに関する情報は、少なくとも複数のスキルレベル及び複数の種類のスキルのいずれか一方から構成されるときにも、前記認証情報は複数のスキルレベル又は複数の種類のスキル毎に前記担当者情報記録手段に記録することを要旨とする。

【0008】請求項3に記載の発明は、請求項1又は2に記載の顧客サポートシステムにおける担当者認証方法において、前記認証端末が記録する情報は、資格認証機関が認証するスキル情報であることを要旨とする。

【0009】請求項4に記載の発明は、顧客に提供するアイテムについて、顧客の要求に基づき複数の担当候補者群から担当者を割り当てて、その担当者にサポートサービスを行わせる顧客サポートシステムにおいて、管理コンピュータが、少なくとも顧客の所在地及びサポートサービス実施の日時についての情報を含む顧客サポート依頼情報を受け入れるとともに、この依頼情報と顧客を識別する顧客識別子とを関連づけて依頼情報記録手段に記録する段階と、少なくとも担当者の所在地及びサポートサービス実施可能日時についての情報を含む担当者情報及びこの担当者情報と担当者を識別する担当者識別子とを関連づけて担当者識別子毎に担当者情報記録手段に記録する段階と、前記依頼情報の所在地情報及びサポートサービス実施の日時情報、並びに担当者情報の所在地情報及びサポートサービス実施可能日時情報に基づき、一以上の担当候補者を抽出して担当候補者記録手段に記録する段階と、前記担当候補者記録手段に記録された担当候補者の端末に依頼問い合わせ情報を送信する段階と、担当候補者の端末から送信された回答情報に基づき、前

記顧客の依頼情報を担当する担当者を決定して依頼情報記録手段に記録する段階とを有することを要旨とする。

【0010】請求項5に記載の発明は、請求項4に記載の顧客サポートシステムにおける担当者割当方法において、前記担当候補者を抽出して担当候補者記録手段に記録する段階は、担当候補者が担当可能な所定領域に関する情報を前記担当者記録手段に記録するとともに、前記顧客の所在地がこの所定領域内にあるか否かによって担当候補者を抽出することを要旨とする。

【0011】請求項6に記載の発明は、請求項4又は5に記載の顧客サポートシステムにおける担当者割当方法において、前記依頼情報にはサポートの対象となるアイテムを識別するアイテム識別子がさらに含まれるとともに、前記担当者情報にはその担当者が担当可能なアイテム識別子がさらに含まれており、前記担当候補者を抽出して担当候補者記録手段に記録する段階は、依頼情報のアイテム識別子に該当する担当候補者を抽出するものであることを要旨とする。

【0012】請求項7に記載の発明は、顧客に提供するアイテムについて、顧客の要求に基づき複数の担当候補者群から担当者を割り当て、その担当者にサポートサービスを行わせる顧客サポートシステムにおいて、管理コンピュータが、少なくとも顧客の所在地及びサポートサービス実施の日時についての情報を含む顧客サポート依頼情報を受け入れるとともに、この依頼情報と顧客を識別する顧客識別子とを関連づけて依頼情報記録手段に記録する段階と、前記顧客のサポートサービスを実施する担当者の情報及び担当者を識別する担当者識別子とを関連づけて担当者情報記録手段に記録する段階と、1以上のアイテムに関する情報をアイテム記録手段に記録する段階と、少なくとも前記顧客の顧客端末及びこの顧客を担当する担当者の端末のいずれかから、この顧客の要求するアイテム又はこの担当者が推薦するアイテムについての情報送信要求を受信する段階と、受信した前記情報送信要求に基づいて、前記アイテム記録手段からアイテム情報を前記顧客端末及び前記担当者端末のいずれかに送信する段階と、前記顧客端末及び前記担当者端末のいずれかから、前記アイテムについての注文情報を受信する段階と、前記注文情報を識別する注文情報識別子と、前記顧客識別子及び前記担当者識別子とを関連づけて注文情報記録手段に記録する段階とを有することを要旨とする。

【0013】請求項8に記載の発明は、請求項7に記載の顧客サポートシステムにおけるアイテム受注方法において、前記注文情報記録手段に記録された前記担当者識別子に該当する担当者に、所定のポイントを付与して前記担当者情報記録手段に記録する段階をさらに有することを要旨とする。

【0014】請求項9に記載の発明は、請求項7又は8に記載の顧客サポートシステムにおけるアイテム受注方

法において、前記注文情報記録手段に記録された前記顧客識別子に該当する担当者に、所定のポイントを付与して前記顧客情報記録手段に記録する段階をさらに有することを要旨とする。

【0015】(作用) 請求項1に記載の発明によれば、管理コンピュータが担当者情報を受信し、これを認証端末が認証することにより、サポートサービスを担当可能な担当者を登録することができる。従って、管理コンピュータにより多くの担当者を登録することができるため、顧客サポートを効率的に行うことができる。特に、認証端末により担当者のスキルに基づき適性が判断されるため、顧客サポートについてのスキルを有する者のみを担当者として登録することができる。

【0016】請求項2に記載の発明によれば、複数のスキルレベル又は複数の種類のスキルにより、担当者のスキルを登録することができる。従って、スキルのレベル毎又はスキルの種類によって担当者を割り当てることができるため、顧客サポートをより効率よく行うことができる。

【0017】請求項3に記載の発明によれば、資格認証機関が認証するスキル情報により、担当者の認証を行うことができるため、より客観的な認証を行うことができる。請求項4に記載の発明によれば、管理コンピュータが、顧客の所在地とサポートサービスの実施を希望する日時に基づき担当候補者を抽出する。そして、抽出された担当候補者の端末に依頼問い合わせ情報を送信し、この依頼問い合わせ情報に対する回答情報に基づいて担当者が決定される。このため、顧客の要望を満たす担当者を選択することができ、顧客サポートを効率的に行うことができる。また、担当候補者の端末に依頼問い合わせ情報を送信するため、担当候補者が依頼を受任するか否かの意思を確認した上で担当者割当を行うことができる。

【0018】請求項5に記載の発明によれば、担当候補者の抽出が所定領域に関する情報によってなされるため、各担当者は所定領域内でより効率的に顧客サポートを担当することができる。

【0019】請求項6に記載の発明によれば、アイテム識別子により、担当者が担当可能か否かが判断される。従って、あるアイテムについて顧客がサポートを求める場合に、そのアイテムに対応可能な担当者をよりの確に割り当てることができる。

【0020】請求項7に記載の発明によれば、担当者が顧客に対してサポートサービスを行う場合に、顧客の要求するアイテム又は担当者が推薦するアイテムについての情報をその場で提供することができる。また、このアイテム情報により、顧客はその場で注文を行うことができる。さらには、注文情報識別子、顧客識別子及び担当者識別子が相互に関連づけられて注文情報記録手段に記録されるため、あるアイテムの注文に関わった担当者及びその注文を行った顧客を容易に把握できる。

【0021】請求項8に記載の発明によれば、アイテムの注文に関わった担当者に所定のポイントを付与できるため、担当者に対して顧客にアイテムを推薦させることを促進することができる。

【0022】請求項9に記載の発明によれば、アイテムの注文を行った顧客に所定のポイントを付与できるため、顧客に対してアイテムを注文させることを促進することができる。

【0023】

【発明の実施の形態】以下、本発明を具体化した顧客サポートシステムの一実施形態を図1～図5に従って説明する。本実施形態の顧客サポートシステムは、管理サーバが、顧客の端末、顧客サポートを担当する担当者の端末、担当者の資格の有無を確認し認証する資格認証機関の端末との間におけるデータ送受信により、担当者の認証、顧客からのサポート依頼、担当者の割当、及び等を行うシステムである。

【0024】図1に示すように、管理サーバ11は、依頼情報、顧客情報、担当者情報等の各種情報の送受信及び各記録部に格納されるデータの読み出し、書き込み等を行う管理コンピュータ15を有する。管理コンピュータ15は、インターネットIを介して担当者が使用する端末としての担当者端末12、顧客が使用する端末としての顧客端末13、及び資格認証機関が使用する端末としての資格認証機関端末14にそれぞれ接続されている。担当者端末12は、担当者が使用するパソコン、携帯電話、携帯情報端末等であり、インターネットIを介して管理コンピュータ15と担当者情報や依頼情報等の送受信を行うものである。また、顧客端末13は、顧客が使用するパソコン、携帯電話、携帯情報端末等であり、インターネットIを介して管理コンピュータ15と依頼情報や顧客情報等の送受信を行うものである。資格認証機関端末14は、資格認証機関が使用するパソコン、携帯電話、携帯情報端末等であり、インターネットIを介して管理コンピュータ15と認証情報等の送受信を行うものである。ここで、資格認証機関端末14を使用する資格認証機関とは、コンピュータ等のハイテク機器についての知識についての試験を実施し、所定レベル毎に認証を行う認証機関である。資格認証機関端末14には、資格取得者の氏名、資格認証番号、及び資格レベル等が所定の記録部に記録されている。

【0025】管理コンピュータ15は、図示しないCPU、RAM及びROM等で構成されており、各種プログラムの実行やデータ処理を行う。また、管理コンピュータ15は、依頼情報記録部16、顧客情報記録部17、担当者情報記録部18、担当者詳細情報記録部19、担当候補者記録部20、商品情報記録部21及びセールス情報記録部22等を備えている。

【0026】次に、管理コンピュータ15の各記録部16～22のデータ構造を図2により説明する。依頼情報

記録部16には、顧客からのサポートサービスの依頼情報が依頼ID毎に格納されている。依頼情報記録部16には、顧客ID、商品コード、希望日時、担当者ID及び訪問日時が、依頼IDに関連付けられて格納されている。ここで、顧客IDとは、顧客毎に付与される顧客を識別する顧客識別子であり、商品購入時又はサポートサービス依頼時に顧客登録を行う際に付与される。商品コードとは、商品毎に付与される商品を識別するコードであり、アイテム識別子を構成する。希望日時は、顧客がサポートサービスの提供を受ける希望日時であり、この日時は一つであっても複数であってもよい。担当者IDは、サポートサービスを行う担当者を識別する識別子であり、担当者の割当が行われたときに記録される。訪問日時は、割り当てられた担当者が訪問する日時である。

【0027】顧客情報記録部17には、顧客の情報が顧客ID毎に格納されている。顧客情報記録部17には、顧客名、住所、電話番号、商品コード、サービス利用履歴及び顧客詳細情報が、顧客IDに関連付けられて格納されている。ここで、サービス利用履歴には、過去に購入した商品コードと日時、提供を受けたサポートサービスの日時と内容等が記録されている。顧客詳細情報には、顧客の年齢、性別、趣味、過去のサービスにおける苦情・コメント等の情報が記録されている。

【0028】担当者情報記録部18には、担当者の情報が担当者ID毎に格納されている。担当者情報記録部18には、担当者名、住所1、住所2、電話番号1、電話番号2及び獲得ポイント数が、担当者IDに関連付けられて格納されている。ここで、住所及び電話番号が複数あるのは、例えば、自宅と勤務先というように、複数の所在地を記録できるようにしたものである。獲得ポイント数とは、担当者がサポートサービスを完了した場合又は顧客に対して商品販売を行った場合に付与されるポイントを累積したものである。

【0029】担当者詳細情報記録部19には、担当可能商品コード、認証結果、スキルレベル、担当可能条件、スケジュール情報、商品知識レベル、担当履歴及び確認方法設定が、担当者IDに関連付けられて格納されている。なお、担当者詳細情報記録部19は、担当者情報記録部18を補完するものであり、担当者IDによって両者は関連付けられている。ここで、担当可能商品コードとは、担当者がサポートサービスを提供できる商品についての商品コードが記録される。認証結果とは、資格認証機関端末14により認証されたか否かを例えば「1」及び「0」にて示すものである。スキルレベルとは、資格認証機関の認証するレベル（例えば、1級～5級）とそのスキルの種類（例えば、通信ネットワーク、コンピュータ接続等の別）が記録される。担当可能条件とは、例えば、担当者が女性であるため、特定の顧客に対しては担当はできない等、担当者毎の担当可能条件が記録される。スケジュール情報とは、担当者のスケジュールに

ス

関する情報が記録される。例えば、担当可能曜日、担当可能時間、〇月〇日は都合が悪い等の情報が記録される。商品知識レベルとは、顧客に対して商品内容を説明可能な商品知識について、商品コード毎又は商品分野毎に記録される。担当履歴とは、担当者が過去に担当した商品ID、顧客ID、日時、獲得ポイント数等が記録される。確認方法設定とは、例えば、電話連絡希望、e-mailによる確認希望、又は確認が不要で依頼があれば即時に決定してよい等の確認方法が設定される。

【0030】担当候補者記録部20には、担当者ID及び回答情報が担当者毎に格納されている。担当候補者記録部20は、管理サーバ11が顧客端末13から依頼情報を受信した場合に、その希望日時及び住所から、担当者情報記録部18に記録された担当者のうち一致するものを抽出して担当候補者として記録するものである。ここで、回答情報とは、担当者端末12から送信された各担当候補者の回答情報であり、受任可能か否かの別を例えば「1」及び「0」にて記録するものである。

【0031】商品情報記録部21には、商品の情報が商品コード毎に格納されている。商品情報記録部21には、商品詳細情報及び発生ポイント数が、商品コードに関連付けられて格納されている。ここで、商品詳細情報とは、金額、送料、商品の在庫数、発送までの日時等が記録される。発生ポイント数とは、商品につけられた担当者用及び顧客用のポイント数である。

ス
キ
ル

【0032】セールス情報記録部22には、セールスマニュアル及びテスト情報が、商品コードに関連付けられて格納されている。セールスマニュアルとは、担当者が顧客に商品を販売する際に利用される商品情報及び商品の対象となる顧客層等の情報が記録されている。テスト情報とは、担当者がその商品について顧客に説明できるだけの知識を有しているかを試すテストであり、管理サーバ11から担当者端末12に送信されることでテストが行われる。テストに合格した場合は、担当者詳細情報記録部19の商品知識が更新され、その商品についてのセールスが可能となる。

【0033】次に、図3により担当者の認証方法を説明する。まず、この顧客サポートシステムにおいて、担当者としての登録を希望する者（便宜上「担当者」として説明する。）は、その者の所有する端末（担当者端末12）から、管理サーバ11に対して登録ページの送信を要求する（ステップS1-1）。管理サーバ11は、html形式の登録ページを担当者端末12に送信する（ステップS2-1）。担当者は、登録ページの記入方式に従って、担当者情報を入力する。担当者情報としては、担当者名、住所1、住所2、電話番号1、電話番号2、資格認証機関が認証したスキルについての資格認証番号、担当可能条件、スケジュール情報及び確認方法設定を入力する。そして、登録ページの送信ボタンを押すことにより、担当者情報を管理サーバ11に送信する

(6)

特開2002-366635

10

（ステップS1-2）。管理サーバ11は、担当者情報を担当者情報記録部18及び担当者詳細情報記録部19に記録する（ステップS2-2）。そして、管理サーバ11は、担当者名及び資格認証番号を資格認証機関端末14に送信する（ステップS2-3）。

【0034】そして、資格認証機関端末14では、受信した担当者名及び資格認証番号を、資格認証機関端末14の記録部に記録された資格取得者の氏名及び資格認証番号の情報と紹介することにより、真正なものか否かの

10 データ照会を行う（ステップS3-1）。そして、照会結果を管理サーバ11に送信する（ステップS3-2）。管理サーバ11は、認証結果を担当者詳細情報記録部19に記録するとともに（ステップS2-4）、その担当者が資格認証された者である場合には、その担当者のスキルレベルを決定する（ステップS2-5）。そして、認証結果を担当者端末12に送信する（ステップS2-6）。担当者端末12は認証結果を受信し、担当者として認証されたか否かの区別、及び、担当者として認証された場合にはその担当者のスキルレベルが通知される（ステップS1-3）。

20 【0035】次に、図4により担当者の割当方法を説明する。まず、サポートサービスを依頼したい顧客が、顧客端末13により、管理サーバ11に対して依頼ページの送信を要求する（ステップS6-1）。管理サーバ11は、html形式の依頼ページを顧客端末13に送信する（ステップS5-1）。顧客は、依頼ページの記入方式に従って、依頼情報を入力する。依頼情報としては、顧客IDが分かる場合は顧客ID、顧客名、住所（未登録の場合）、電話番号（未登録の場合）、商品名又は商品コード、希望日時を入力する。そして、依頼ページの送信ボタンを押すことにより、依頼情報を管理サーバ11に送信する（ステップS6-2）。管理サーバ11は、依頼情報を依頼情報記録部16及び顧客情報記録部17に記録する（ステップS5-2）。このとき、依頼IDが生成され、依頼情報記録部16に記録される。そして、顧客が顧客IDを入力しなかった場合は、顧客情報記録部17の顧客名から検索し、顧客IDを依頼情報記録部16に記録する。顧客IDがない場合は、新たに顧客IDを生成して依頼情報記録部16及び顧客情報記録部17に登録する。

40 【0036】次に、管理サーバ11は、担当者検索及び担当候補者選択を行う（ステップS5-3）。担当者検索は、依頼情報記録部16の希望日時、顧客情報記録部17の顧客住所及び商品コードに適合する担当者を担当者情報記録部18及び担当者詳細情報記録部19から検索することにより行う。本実施形態では、担当者の担当可能領域は、担当者の住所の半径15キロメートル以内であるか否かによって判断される。なお、管理サーバ11が担当者の担当可能領域を判断する場合は、図示しない地図データをもとに、顧客の住所の（x，y）座標と

50

担当者の住所の(x, y)座標を中心とした半径15キロメートルに相当する(x, y)座標領域とが一致するか否かによって判断される。このような検索方法により担当候補者が選択されると、各担当候補者の担当者IDが担当候補者記録部20に記録される。そして、担当候補となった担当者端末12に依頼問い合わせを送信する(ステップS5-4)。

【0037】担当者端末12は、依頼問い合わせを参照し、依頼を受任可能な場合は、依頼受任情報を管理サーバ11に送信する(ステップS4-1)。管理サーバ11は、先着順に担当者を確定し、確定した担当者の担当者IDを依頼情報記録部16の担当者IDとして記録する(ステップS5-5)。そして、確定した依頼情報は、顧客端末13及び確定した担当者の担当者端末12に送信される(ステップS5-6, S5-7)。

【0038】次に、図5により、担当者端末からの作業開始、及び、終了情報の送信、並びに、商品受注方法を説明する。まず、担当者が顧客の住所(所在地)に到着した際には、担当者端末12から管理サーバ11へ、開始情報を送信する(ステップS7-1)。管理サーバ11は、開始情報を記録する(ステップS8-1)。次に、担当者の作業が終了した場合に、担当者は、担当者端末12から管理サーバ11に終了情報を送信する(ステップS7-2)。管理サーバ11は、終了情報を記録する(ステップS8-2)。そして、管理サーバ11は、開始情報と終了情報とにより作業時間を算出するとともに、当該サポートサービスの対象商品の発生ポイント数を商品情報記録部21から読み出す。そして、発生ポイント数と作業時間よりポイント数を計算し、担当者端末12にポイント数を送信する(ステップS8-3)。ここでのポイント数は、実際の作業時間が対象商品のサポートに必要な標準作業時間より長いかなにかで判断され、例えば、長い場合には超過分のポイント数が付加される。

【0039】次に、顧客からの要求により又は担当者が顧客に対して推薦することにより、他の商品についての情報を求める場合について説明する。この商品情報の要求は、担当者詳細情報記録部19の商品知識レベルにある商品、即ち担当者がセールス情報記録部22のセールスマニュアルについて商品知識を得て、さらにテスト情報によりテストに合格した商品について行われる。担当者は、担当者端末12から管理サーバ11に対して商品情報ページの送信を要求する(ステップS7-3)。そして、この要求に応じて管理サーバ11は、商品情報記録部21の情報から商品情報ページ生成して、担当者端末12に送信する(ステップS8-4)。担当者は、該当する商品コードを選択し、顧客IDとともに管理サーバ11に送信する(ステップS7-4)。管理サーバ11は、注文情報識別子としての注文IDを有する注文情報を生成し、図示しない管理コンピュータ15内の注文

情報記録部に記録される。この場合、注文をした顧客の顧客IDとその担当者の担当者IDが関連されて記憶される。そして、注文情報は、図示しない販売管理部門の端末等に送信されて、商品発送等の一連の処理がなされる。(ステップS8-5)。次に、この注文情報に係る商品の発生ポイント数に応じて、担当者と顧客へのポイントが計算され、担当者端末12及び顧客端末13にそれぞれポイント情報が送信される(ステップS8-5)。担当者端末12及び顧客端末13は、それぞれポイント情報を受信する(ステップS7-5, S9-1)。なお、前記ステップS7-3及びS7-4については、顧客端末13から行われてもよく、その場合ステップS8-5は、顧客端末13に対して行われる。

【0040】上記実施形態の顧客サポートシステムによれば、以下のような効果を得ることができる。

・上記実施形態では、管理サーバ11が担当者情報を受信し、これを資格認証機関端末14が認証することにより、サポートサービスを担当可能な担当者を登録することができる。従って、管理サーバ11により多くの担当者を登録することができるため、顧客サポートを効率的に行うことができる。特に、資格認証機関端末14により担当者のスキルに基づき適性が判断されるため、顧客サポートについてのスキルを有する者のみを担当者として登録することができる。

【0041】・上記実施形態では、複数のスキルレベル又は複数の種類のスキルにより、担当者のスキルを登録することができる。従って、スキルのレベル毎又はスキルの種類によって担当者を割り当てることができるため、顧客サポートをより効率よく行うことができる。

【0042】・上記実施形態では、管理サーバ11が、顧客の所在地とサポートサービスの実施を希望する日時に基づき担当候補者を抽出する。そして、抽出された担当候補者の担当者端末12に依頼問い合わせ情報を送信し、この依頼問い合わせ情報に対する回答情報に基づいて担当者が決定される。このため、顧客の要望を満たす担当者を選択することができ、顧客サポートを効率的に行うことができる。また、担当候補者の担当者端末12に依頼問い合わせ情報を送信するため、担当候補者が依頼を受任するか否か的意思を確認した上で担当者割当を行うことができる。

【0043】・上記実施形態では、担当候補者の抽出が所定領域に関する情報によってなされるため、各担当者は所定領域内でより効率的に顧客サポートを担当することができる。

【0044】・上記実施形態では、商品コードにより、担当者が担当可能かなんかが判断される。従って、ある商品について顧客がサポートを求める場合に、その商品に対応可能な担当者をよりの確に割り当てることができる。

【0045】・上記実施形態では、商品知識を有する担

当者が、顧客サポートを行う際に顧客に対して、セールス活動を行うことができる。また、セールスを行った商品について、その場で注文を行うこともできる。このため、顧客に対してよりよいサービスを提供することができる。さらに、上記実施形態では、担当者及び顧客に対して商品の注文があった場合に、ポイントが付与される。このため、担当者に対しては顧客に商品を推薦させることを、顧客に対しては商品を注文させることを、それぞれ促進することができる。

【0046】なお、上記実施形態は以下のように変更してもよい。

・上記実施形態では、顧客サポートの対象を商品としたが、商品以外のサービスでもよい。例えば、インターネットの接続サービスの加入及び接続方法のサポートであってもよい。

【0047】・上記実施形態では、認証端末を資格認証機関端末14として構成したが、管理サーバ11の中に認証機関を設けてもよい。この場合、認証情報を格納する認証情報記録部を管理サーバ11内に設ける必要がある。

【0048】・上記実施形態では、回答があった担当候補者については、先着順に担当者として確定していたが、複数の回答があった場合は抽選としてもよい。また、よりスキルレベルの高い担当候補者を優先する、顧客からの指定があった担当候補者を優先する、又は顧客の住所により近い担当候補者を優先するようにしてもよい。

【0049】・上記実施形態では、管理サーバ11から担当候補者に対して依頼問い合わせをすることとしたが、担当者詳細情報記録部19の確認方法設定において、問い合わせを必要としない担当者については、依頼問い合わせを省略し、回答情報があったものとして取り扱ってもよい。

【0050】・上記実施形態では、担当者の担当可能領

域を、担当者の住所の半径15キロメートル以内であるか否かによって判断したが、この領域はこれより長くても短くてもよい。また、担当可能領域を、担当者の自宅と勤務先の沿線にある地域をその領域としてもよい。また、担当可能領域を行政区域や地理的区域で区分してもよく、例えば、担当者が「杉並区、渋谷区、新宿区を担当可能」、「東京都23区内を担当可能」、「〇〇市内の〇〇川より北側を担当可能」等と設定可能に設けてもよい。

【0051】なお、本明細書において、ポイントとは、金銭的価値を有する電子的な価値をいい、いわゆるサービスポイントや、金銭又はアイテムと交換可能な電子マネー等を含むものである。

【0052】

【発明の効果】以上、詳述したように、本発明によれば、顧客サポートをより効率的に行うことができるシステムを提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の実施の形態のシステム概略図。

【図2】 各記録部に格納されたデータ構造の説明図。

【図3】 担当者の認証方法のステップを説明するフローチャート図。

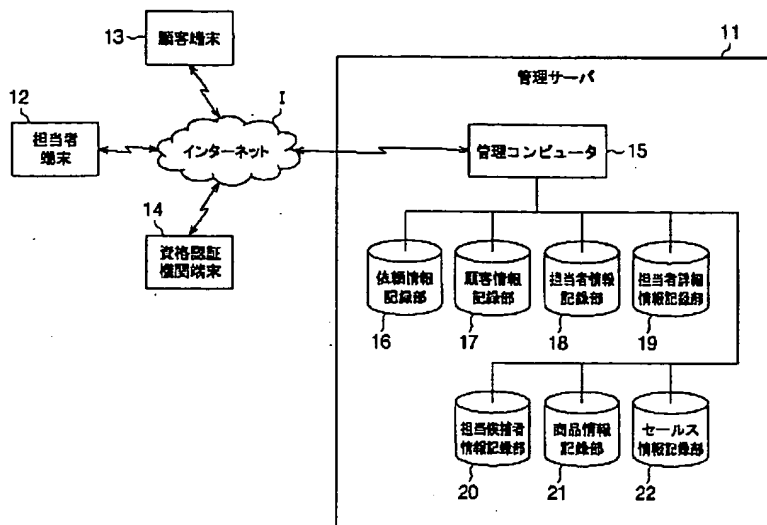
【図4】 担当者の割当方法のステップを説明するフローチャート図。

【図5】 担当者端末からの作業開始及び終了情報の送信並びに商品注文のステップを説明するフローチャート図。

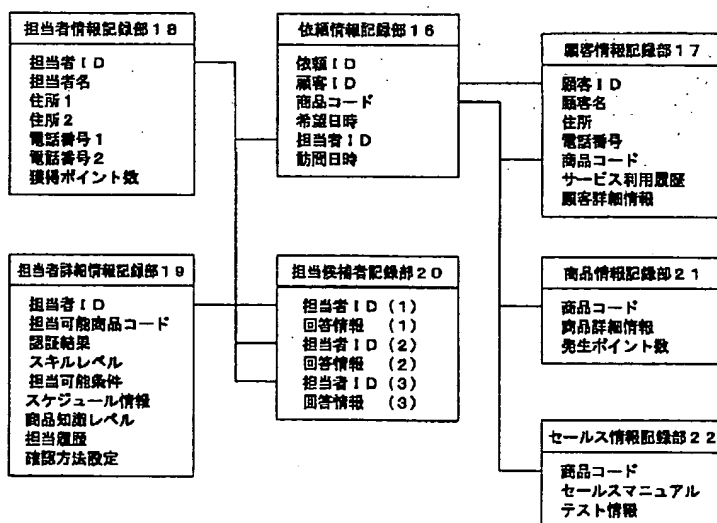
【符号の説明】

14…認証端末としての資格認証機関端末、16…依頼情報記録手段としての依頼情報記録部、18…担当者情報記録手段としての担当者情報記録部、19…担当者情報記録手段としての担当者詳細情報記録部、20…担当候補者記録手段としての担当候補者記録部。

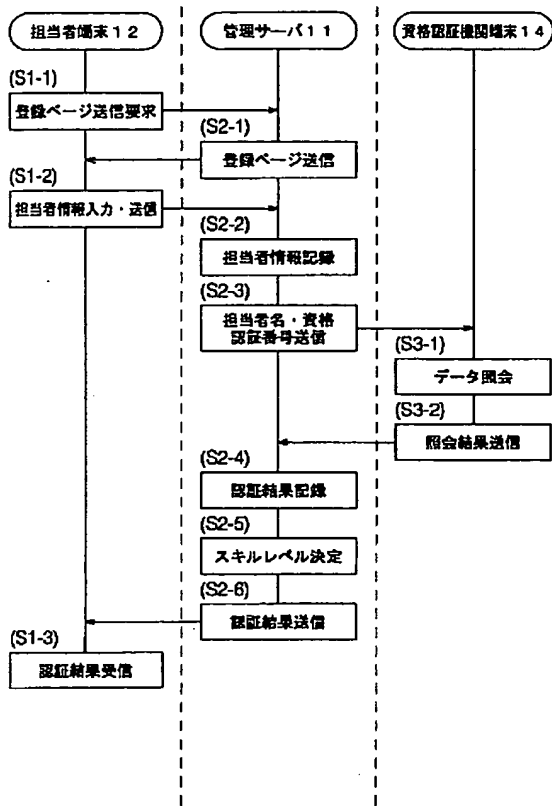
【図1】



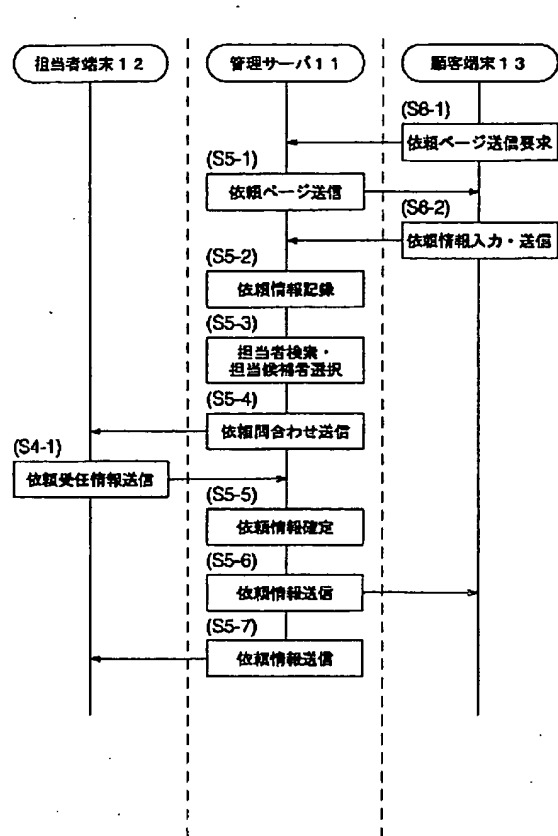
【図2】



【図3】



【図4】



【図5】

